

## Análisis de las Dimensiones para la Medida de la Satisfacción de las Familias en Centros de Educación Secundaria

### Analysis of the Dimensions for the Measurement of the Satisfaction of the Families in Secondary Schools

Daniel Río Prieto <sup>1</sup>  
I. Inmaculada Asensio Muñoz <sup>2</sup>

<sup>1</sup> IES Rayuela, España  
<sup>2</sup> Universidad Complutense de Madrid, España

En un entorno en el que la libertad de elección de centro se ha convertido en un paradigma en la política de la Administración que cada vez cala más en el ideario de las familias, se convierte en un recurso fundamental contar con información acerca de la satisfacción que las familias y los alumnos tienen con respecto a una serie de dimensiones y subdimensiones que abarquen la totalidad del servicio educativo. Para realizar este trabajo, se ha propuesto el modelo validado *EducualNet*, que consta de cuestionarios diferenciados para familias y alumnos, como guía sistemática para la evaluación de la satisfacción de la Comunidad Educativa. Se han obtenido evidencias de la validez y utilidad del modelo, mediante el uso de técnicas de análisis multivariadas para el análisis de los resultados obtenidos con la aplicación de los cuestionarios en diferentes centros y cursos. Además, resulta eficiente y ágil como instrumento de evaluación.

**Descriptores:** Satisfacción; Análisis multivariado; Evaluación; Cuestionarios; Calidad de la educación.

Measuring both families and students, satisfaction regarding several dimensions and subdimensions that involve the entire educational service which is offered has become a fundamental resource in an environment where the freedom of school choice has become a paradigm in the administration policies, and it is increasingly catching on the family's ideas. To carrying out this work, the EDUCALNET model has been proposed. This has been validated through differentiated questionnaires for families and students, as a systematic guide for evaluating the educational community satisfaction. Evidence has been obtained of the validity and usefulness of the model, using different techniques of multivariate analysis of the results obtained in the implementation of the questionnaires in different schools and years. The results guarantee the validity of the model and the usefulness of the questionnaires designed to collect information in an agile and efficient way. It is also efficient and agile as an assessment tool.

**Keywords:** Satisfaction; Multivariate analysis; Evaluation; Questionnaires; Educational quality.

## Fundamentación teórica

El modelo EducualNet (Río, 2015) es un sistema de evaluación de la satisfacción y de la calidad percibida por parte de los usuarios externos del servicio educativo, alumnos y padres. En su diseño se han tenido en consideración dos modelos previos: el EFQM y el Servqual, a partir de los cuáles se establecieron 5 dimensiones teóricas en el análisis de la satisfacción de los usuarios del servicio educativo.

Definimos la satisfacción con la escuela o satisfacción del cliente de la educación como “el juicio afectivo y cognitivo que realizan los padres y alumnos respecto al grado en que se están ofreciendo servicios y respuestas adecuadas a sus necesidades educativas y expectativas” (Río,

2015). El modelo EFQM adaptado para el ámbito educativo y el modelo Servqual son consistentes con la anterior definición y han servido de base conceptual para elaborar EducNet.

El modelo EFQM está basado en 9 criterios (liderazgo, política y estrategia, personas, alianzas y recursos, procesos, resultados en los clientes, resultados en las personas, resultados en la sociedad, resultados clave) y su base teórica se resume en la siguiente expresión: “los resultados excelentes en el rendimiento general de una organización, en sus clientes, personas y en la sociedad en la que actúa, se logran mediante un liderazgo que dirija e impulse la política y estrategia, que se hará realidad a través de las personas, las alianzas y recursos, y los procesos” (definición apuntada en el folleto informativo publicado en Internet [www.efqm.org](http://www.efqm.org)).

El Servqual es un instrumento con un alto nivel de fiabilidad y validez que las empresas pueden utilizar para estudiar las percepciones que tienen los clientes respecto a la calidad un servicio (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988). Está compuesto por cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

### *Objetivo*

Validar un modelo de diagnóstico institucional del nivel de satisfacción de las familias y definir sus dimensiones de análisis.

## **Método**

Tras seleccionarlos como referentes principales para la elaboración del modelo, se trabajó a partir de la integración de ambos, considerando las dimensiones del modelo Servqual e incorporando como subdimensiones diferentes aspectos y variables del modelo EFQM. Se ha contado con la participación de un total de 18 centros educativos.

EducNet, en su versión para las familias, consta de 63 variables, que se valoran en una escala de 0 a 10, agrupados en diferentes dimensiones y subdimensiones que se refieren a distintos aspectos del centro<sup>16</sup>.

Se utilizan datos de 2.547 cuestionarios aplicados a familias. Un 36,7% han respondido a todas las cuestiones que se han incluido en el análisis. Tras realizar un estudio de la consistencia interna del cuestionario, mediante el cálculo de su fiabilidad, en una primera fase se realiza un Análisis Factorial Exploratorio, y en una segunda fase un Análisis Factorial Confirmatorio, que aporten evidencia empírica de la estructura interna del constructo.

En el análisis exploratorio previo de los datos se ha constatado que en todas las variables hay un incumplimiento de la normalidad en la distribución de los datos, según las pruebas de Kolmogorov-Smirnov y de Shapiro-Wilk. Pero la adecuación de los análisis se justifica en una muestra suficiente que, siguiendo las recomendaciones de Hair, Anderson, Tatham y Black (1999), lo es cuando al menos se cuenta con 15 encuestados por parámetro.

---

<sup>16</sup> En Río (2015) se recogen diferentes evidencias de validez a partir de la aplicación de EducNet que avalan su estructura multidimensional. En este trabajo, sin embargo, por cuestión de espacio, sólo se va a trabajar a partir de la puntuación media total en el cuestionario (MEDTOTAL).

Cuadro 1. Dimensiones y subdimensiones de EducalNet:

SERVQUAL	TEMA
<b>1- Elementos tangibles</b>	1a- Instalaciones.
	1b- Materiales.
<b>2- Fiabilidad</b>	2a- Planificación.
	2b- Organización centro.
	2c- Personal.
	2e- Satisfacción con procesos. Actuación didáctica o proceso de enseñanza-aprendizaje.
	2f- Satisfacción con procesos. Evaluación de los alumnos.
	2g- Satisfacción con procesos. Tutoría.
	2h- Resultados.
<b>3- Capacidad de respuesta</b>	2d- Recursos didácticos.
	3a- Quejas.
<b>4- Empatía</b>	3b- Accesibilidad.
	4a- Comunicación
	4b- Entendimiento.
<b>5- Seguridad</b>	4c- Amabilidad.
	5a- Seguridad
<b>Indicadores globales</b>	5b- Clima convivencia
	5c- Credibilidad
	5d- Prestigio
	5e- Calidad

Fuente: EducalNet.

## Resultados

Los resultados del estudio de la fiabilidad del cuestionario se ofrecen en cuadro 2.

Cuadro 2. Fiabilidad de la escala completa y de cada una de las dimensiones

DIMENSIONES	ALFA DE CRONBACH	Nº DE ÍTEMS
Elementos tangibles	0,849	7
Fiabilidad: gestión del centro	0,928	12
Fiabilidad: aspectos didácticos	0,921	14
Capacidad de respuesta	0,882	5
Empatía	0,944	11
Seguridad	0,838	6
Credibilidad, prestigio y calidad	0,937	8
EducalNet completo	0,98	63

Fuente: Elaboración propia.

Tras el análisis factorial realizado para aproximarse empíricamente a la estructura del constructo, se han hecho dos modificaciones en el modelo inicial. Los resultados sugieren fusionar las dimensiones de “Empatía” y “Capacidad de Respuesta”. El estudio confirmatorio que se realiza avala la adecuación de la nueva estructura subyacente, definida a partir de las dimensiones que se presentan en el cuadro 3.

Cuadro 3. Estructura empírica del modelo Educalnet. Indicadores globales de ajuste el modelo

	NFI	TLI	CFI	PNFI	RMSEA	CHI-CUADRADO/GL (N=243)
Tangibles	0,974	0,964	0,978	0,603	0,068	2,566
Gestión	0,96	0,956	0,966	0,742	0,068	2,139
Didáctica variante	0,95	0,945	0,957	0,747	0,071	2,352
Empatía y respuesta	0,959	0,955	0,965	0,752	0,07	2,873
Seguridad	0,963	0,936	0,966	0,514	0,099	6,468

Fuente: Elaboración propia.

## Conclusiones

Los valores de fiabilidad obtenidos, así como los indicadores globales de ajuste del modelo que resultan de la aplicación de la técnica de Análisis Factorial Confirmatorio justifican la adecuación de la estructura del modelo para las familias tal y como se planteó teóricamente, con la única excepción relevante con respecto al modelo de referencia, el Servqual, de fusionar las dimensiones “Capacidad de respuesta” y “Empatía”. Los resultados aportan evidencia de la validez del modelo propuesto y, por tanto, de que la dimensionalidad del modelo EducalNet responde no sólo a un modelo a priori teóricamente definido, sino también a una estructura empírica que resulta ser algo más parsimoniosa, al unificar dos dimensiones.

## Referencias

- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L. y Black, W. C. (1999). *Análisis multivariante* (5ª ed.). Madrid: Prentice Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. y Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Río, D. (2015). *Medida de la satisfacción de los miembros de la comunidad educativa*. Tesis doctoral. Universidad Complutense de Madrid, Madrid.
- Ruíz, M. A., Pardo, A. y San Martín, R. (2010). Modelos de ecuaciones estructurales. *Papeles del Psicólogo*, 31(1), 34-45.